**平成29年度 大阪府広域支援相談員 相談の対応状況について**

資料３－１

**１．平成29年度（H29.4月～H30.３月）月別・相談件数及び対応回数**

**■新規事案件数 計163件**【Ｈ28年度 125件】

　（別途、平成28年度からの継続件数7件あり）

**■相談対応回数 計989回**【Ｈ28年度　年間 517回】

平成29年度

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | ３月 | 計 |
| 新規事案件数（※H28年度からの継続件数７件） | 18件 | 19件 | 12件 | 11件 | 13件 | 12件 | 15件 | 14件 | 11件 | 12件 | 5件 | 21件 | 163件（実相談　170件） |
| 相談対応状況 | 対応件数(※) | 24件 | 28件 | 23件 | 21件 | 22件 | 25件 | 25件 | 21件 | 19件 | 17件 | 11件 | 24件 | － |
| 対応回数 | 86回 | 76回 | 123回 | 89回 | 75回 | 85回 | 116回 | 67回 | 90回 | 67回 | 34回 | 81回 | 989回 |

 (参考)H28年度

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | ３月 | 計 |
| 新規事案件数 | 7件 | 11件 | 7件 | 5件 | 18件 | 4件 | 13件 | 7件 | 12件 | 10件 | 9件 | 22件 | 125件 |
| 相談対応状況 | 対応件数(※) | 7件 | 16件 | 11件 | 5件 | 20件 | 12件 | 15件 | 13件 | 18件 | 13件 | 16件 | 28件 | － |
| 対応回数 | 17回 | 42回 | 24回 | 11回 | 51回 | 42回 | 43回 | 42回 | 55回 | 28回 | 47回 | 115回 | 517回 |

(※)「対応件数」は、前月以前より引き続き相談対応をした件数を含む（相談1件あたりの対応回数の内訳）

**※平均 6.1回／件**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 回数 | 1～５回 | 6～10回 | 11～15回 | 16～20回 | 21～25回 | 26～30回 | 31回以上 |
| 件数 | 123件 | 27件 | 8件 | 3件 | 3件 | 0件 | 6件 |

 (参考)平成28年度　**※平均4.1回／件**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 回数 | 1～５回 | 6～10回 | 11～15回 | 16～20回 | 21～25回 | 26～30回 | 31回以上 |
| 件数 | 97件 | 18件 | 5件 | 2件 | 2件 | 0件 | 1件 |

**２．相談者の内訳**

|  |  |
| --- | --- |
| 市町村 | 53件 |
| 直接相談 | 117件 |
| （直接相談の内訳）障がい者 | 74件 |
| 家族 | 15件 |
| 支援者 | 9件 |
| 事業者 | 3件 |
| 他機関 | 1件 |
| その他 | 13件 |
| 不明 | 2件 |

(参考)H28年度　相談者の内訳

　　　市町村　･･･27件（22％）

　　　直接相談･･･98件（78％）

**３．相談内容の類型**（※重複があった場合、１類型に絞って集計）

|  |  |
| --- | --- |
| ①不当な差別的取扱い（うち、合理的配慮の不提供も含まれると考えられるもの） | 31件（12件） |
| ②合理的配慮の不提供 | 14件 |
| ③その他 | 125件 |
| （③の内訳）不適切な行為 | 16件 |
| 不快・不満 | 37件 |
| 相談・意見・要望 | 41件 |
| 問合せ | 27件 |
| 虐待 | 1件 |
| その他 | 3件 |

＜不当な差別的取扱いの内訳（31件の内数）＞

（重複あり）

拒否：25件、制限：7件、条件付け：5件

＜合理的配慮の不提供の内訳（26件の内数）＞

（重複あり）

・物理的環境への配慮：11件

・意思疎通への配慮：6件

・ルール：10件　　・その他：1件

(参考)平成28年度

|  |  |
| --- | --- |
| ①不当な差別的取扱い（うち、合理的配慮の不提供も含まれると考えられるもの） | 26件（12件） |
| ②合理的配慮の不提供 | 4件 |
| ③その他 | 95件 |
| ③の内訳　不適切な行為 | 7件 |
| 不快・不満 | 18件 |
| 相談・意見・要望 | 31件 |
| 問合せ | 32件 |
| 虐待 | 1件 |
| その他 | 6件 |

（参考１）相談者ごとの相談内容の類型

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 　 | 不当な差別的取扱い | 合理的配慮 | 不適切な行為 | 不快・不満 | 相談・意見・要望 | 問合せ | 虐待 | その他 | 計 |
| 市町村 | 13件 | 3件 | 7件 | 2件 | 10件 | 18件 |  |  | 53件 |
| 障がい者 | 5件 | 8件 | 6件 | 30件 | 18件 | 5件 |  | 2件 | 74件 |
| 家族 | 4件 |  | 1件 | 3件 | 5件 | 1件 | 1件 |  | 15件 |
| 支援者 | 3件 | 2件 |  |  | 3件 | 1件 |  |  | ９件 |
| 事業者 | 2件 |  |  |  |  | 1件 |  |  | ３件 |
| その他 | 4件 | 1件 | 2件 | 2件 | 5件 | 1件 |  | 1件 | 16件 |
| 計 | 31件 | 14件 | 16件 | 37件 | 41件 | 27件 | １件 | ３件 | 170件 |

**４．対象分野別件数**

|  |  |
| --- | --- |
| 商品/サービス | 50件 |
| 福祉サービス | 10件 |
| 公共交通機関 | 28件 |
| 住宅 | 7件 |
| 教育 | 6件 |
| 医療 | 9件 |
| 雇用 | 10件 |
| 行政機関 | 35件 |
| その他 | 15件 |
| 計 | 170件 |

(参考)平成28年度

|  |  |
| --- | --- |
| 商品/サービス | 34件 |
| 福祉サービス | 10件 |
| 公共交通機関 | 13件 |
| 住宅 | 6件 |
| 教育 | 4件 |
| 医療 | 5件 |
| 雇用 | 8件 |
| 行政機関 | 23件 |
| その他 | 22件 |
| 計 | 125件 |

（参考２）分野ごとの相談内容の類型

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 　 | 不当な差別的取扱い | 合理的配慮 | 不適切な行為 | 不快・不満 | 相談・意見・要望 | 問合せ | 虐待 | その他 | 計 |
| 商品/サービス | 14件 | 6件 | 2件 | 12件 | 7件 | 9件 |  |  | 50件 |
| 福祉サービス | 3件 | 1件 |  | 5件 |  | 1件 |  |  | 10件 |
| 公共交通機関 | 8件 | 4件 | 7件 | 4件 | 4件 | 1件 |  |  | 28件 |
| 住宅 | 1件 |  | 1件 | 2件 | 3件 |  |  |  | ７件 |
| 教育 | 1件 | 2件 |  |  | 1件 | 2件 |  |  | ６件 |
| 医療 | 3件 | 1件 |  | 4件 |  | 1件 |  |  | ９件 |
| 雇用 |  |  | 1件 | 2件 | 3件 | 3件 | 1件 |  | 10件 |
| 行政機関 | 1件 |  | 3件 | 6件 | 16件 | 9件 |  |  | 35件 |
| その他 |  |  | 2件 | 2件 | 7件 | 1件 |  | 3件 | 15件 |
| 計 | 31件 | 14件 | 16件 | 37件 | 41件 | 27件 | １件 | ３件 | 170件 |

**５．障がい種別ごとの取扱い件数　（※重複あり）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 身体障がい | 視覚障がい | 24件 |
| 聴覚・言語障がい | 16件 |
| 肢体不自由 | 50件 |
| 内部障がい | 9件 |
| その他の身体障がい | 2件 |
| 知的障がい | 15件 |
| 精神障がい | 31件 |
| 発達障がい | 12件 |
| 重症心身障がい | 1件 |
| 難病 | 6件 |
| 不明 | 16件 |
| 不特定 | 7件 |

※「内部障がい」「重症心身障がい」の項目についてはH29から追加。

※「不明」は障がい種別に係る情報が不明で分類できないもの。「不特定」は、障がい全般にわたるもの。

(参考)平成28年度

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 身体障がい | 視覚障がい | 12件 |
| 聴覚・言語障がい | 10件 |
| 肢体不自由 | 47件 |
| その他の身体障がい | 4件 |
| 知的障がい | 11件 |
| 精神障がい | 18件 |
| 発達障がい | 6件 |
| 難病 | 4件 |
| その他（身体障がい以外） | 1件 |
| 不明 | 13件 |
| 不特定 | 11件 |

（参考３）相談内容の類型ごとの障がい種別件数　（※重複あり）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 　 | 視覚障がい | 聴覚・言語障がい | 肢体不自由 | 内部障がい | その他の身体障がい | 知的障がい | 精神障がい | 発達障がい | 重症心身障がい | 難病 | 不明 | 不特定 |
| 不当な差別的取扱い | 10件 | 5件 | 6件 | 1件 |  | 1件 | 4件 | 4件 |  |  |  | 1件 |
| 合理的配慮の不提供 | 2件 | 2件 | 8件 | 1件 |  | 1件 | 1件 | 1件 |  |  |  |  |
| 不適切な行為 | 1件 | 5件 | 7件 | 1件 |  |  |  |  |  |  |  | 2件 |
| 不快・不満 | 2件 | 2件 | 8件 | 3件 |  | 4件 | 8件 | 3件 |  | 2件 | 8件 | 1件 |
| 相談・意見・要望 | 5件 |  | 12件 | 1件 | 1件 | 5件 | 10件 | 4件 | 1件 | 3件 | 4件 | 2件 |
| 問合せ | 4件 | 2件 | 9件 | 1件 | 1件 | 3件 | 8件 |  |  | 1件 | 2件 | 1件 |
| 虐待 |  |  |  |  |  | 1件 |  |  |  |  |  |  |
| その他 |  |  |  | 1件 |  |  |  |  |  |  | 2件 |  |

（参考４）分野ごとの障がい種別件数　（※重複あり）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 　 | 視覚障がい | 聴覚・言語障がい | 肢体不自由 | 内部障がい | その他の身体障がい | 知的障がい | 精神障がい | 発達障がい | 重症心身障がい | 難病 | 不明 | 不特定 |
| 商品／サービス | 11件 | 7件 | 17件 | 2件 |  | 4件 | 8件 | 1件 |  |  | 2件 | 2件 |
| 福祉 |  | 3件 |  | 1件 |  | 2件 | 3件 | 3件 |  |  |  |  |
| 公共交通機関 | 5件 | 1件 | 15件 | 3件 |  |  | 3件 |  |  | 1件 | 2件 | 2件 |
| 住宅 |  | 1件 |  |  |  | 4件 | 1件 | 2件 |  |  | 1件 |  |
| 教育 | 1件 | 1件 |  |  |  | 1件 | 1件 | 1件 |  |  | 1件 |  |
| 医療 | 2件 |  |  | 2件 |  | 1件 | 1件 | 1件 |  |  | 2件 |  |
| 雇用 |  | 1件 | 1件 |  |  | 2件 | 4件 |  |  | 1件 | 1件 |  |
| 行政機関 | 4件 | 1件 | 14件 |  | １件 | 1件 | 7件 | 2件 | 1件 | 2件 | 4件 | 2件 |
| その他 | 1件 | 1件 | 3件 | 1件 | １件 |  | 3件 | 2件 |  | 2件 | 3件 | 1件 |